



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EL SUPPLY CHAIN MANAGEMENT EN RELACIÓN CON EL  
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA PROMART  
HOMECENTER, SAN MARTÍN DE PORRES - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MURGA QUISIVERDE, DAVID ESTEBAN**

**ASESOR:**

**DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **JURADO**

---

**Dr. Víctor Dávila Arenaza**  
**Presidente**

---

**Dr. Lesner León Espinoza**  
**Secretario**

---

**Dr. Antonio Díaz Saucedo**  
**Vocal**

### **DEDICATORIA**

A Dios por darme la oportunidad  
de realizar este trabajo y a mis padres  
por todo el apoyo brindado en  
darme una buena educación.

### **AGRADECIMIENTO**

A los docentes que me asesoraron y me acompañaron a lo largo de esta investigación.

A mis padres por su apoyo incondicional,  
para alcanzar mis metas, y a mis  
amigos y compañeros que estuvieron  
dándome ánimos en todo momento.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo David Esteban Murga Quisiverde con DNI N° 45010308, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo del 2016.

---

David Esteban Murga Quisiverde

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "El Supply chain management en relación con el servicio al cliente en la empresa Promart Homecenter, San Martín de Porres – 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

David Esteban Murga Quisiverde

## ÍNDICE

JURADO	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	IV
PRESENTACIÓN	V
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viiiX
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS	2
1.2.1 NACIONALES	2
1.2.2 INTERNACIONALES	4
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS CON EL TEMA	7
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.4.1 PROBLEMA GENERAL	13
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	13
1.6 HIPÓTESIS	14
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL	14
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	14
1.7 OBJETIVO	15
1.7.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
2 MÉTODO	16
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	16

2.1.1	<i>DISEÑO DE ESTUDIO</i>	16
2.1.2	<i>TIPO DE ESTUDIO</i>	17
2.1.3	<i>NIVEL DE ESTUDIO</i>	17
2.2	<b>VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN</b>	18
2.2.1	<i>VARIABLE 1</i>	18
2.2.2	<i>VARIABLE 2</i>	18
2.2.3	<i>MATRÍZ DE OPERACIONALIZACIÓN</i>	19
2.3	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	20
2.3.1	<i>POBLACIÓN DE ESTUDIO</i>	20
2.3.2	<i>MUESTRA</i>	20
2.4	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>	21
2.4.1	<i>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i>	21
2.4.2	<i>VALIDEZ</i>	22
2.4.3	<i>CONFIABILIDAD</i>	22
2.5	<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	23
2.6	<b>ASPECTOS ÉTICOS</b>	24
3	<b>RESULTADOS</b>	25
3.1	<b>PRUEBA DE NORMALIDAD:</b>	25
3.2	<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:</b>	25
3.3	<b>GRÁFICOS DE FRECUENCIAS:</b>	30
4	<b>DISCUSIÓN</b>	32
5	<b>CONCLUSIONES</b>	35
6	<b>RECOMENDACIONES</b>	37
7	<b>REFERENCIAS</b>	38



## **RESUMEN**

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Supply chain management y el servicio al cliente en la empresa Promart Homecenter, San Martín de Porres – 2016. La población objeto de investigación son 1355 y la muestra 299 clientes. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 ítems, dicha información ha sido procesado mediante el programa estadístico SPSS 21; concluyéndose que existe una relación significativa entre el supply chain management y el servicio al cliente.

**Palabras clave:** Supply chain management; Servicio al cliente.

## **ABSTRACT**

This thesis had as general objective to determine the relationship between supply chain management and customer service in the business Promart Homecenter, San Martin de Porres - 2016. The population under investigation are 1355 and 299 shows customers. The data were collected using the survey technique as a tool and a questionnaire of 18 items, such information has been processed using SPSS 21; concluding that there is a significant relationship between supply chain management and customer service.

**Keywords:** Supply chain management; Customer service.